# Modelo de presentación de información

**Por Javier Llarens**

## Prólogo:

Este modelo conceptual y modular pretende ser una forma sencilla e incremental de comunicar información, tanto para aquel que no posee conocimiento alguno sobre el tema en cuestión, como para aquel que ya conoce la información, pero aún no comprende el concepto detrás de las ideas presentadas.

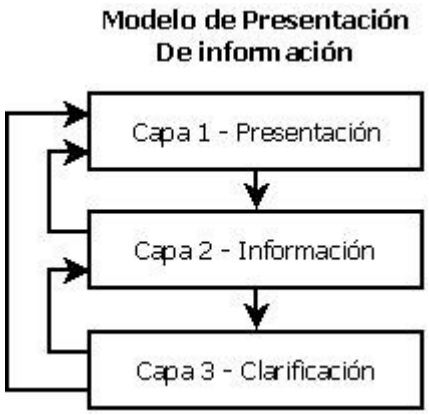
La división en capas hace eficaz el modelo para poder tratar las problemáticas de los distintos niveles de conocimiento sobre el tema por separado. Conectándolas en forma incremental se avanza por ellas, las cuales crecen en nivel de especificidad y abarcan distintos enfoques de la transmisión de información.

El modelo pretende ser eficaz para todo individuo o grupo, sea cual sea su formación, comenzando por los conceptos básicos, sin asumir ningún conocimiento previo. Debe alcanzarse un nivel de conocimiento profundo al final del proceso, dejando la información lo mas clara y libre de ambigüedad posible.

## 1) Las capas:

Las capas son una división lógica de la información, donde se tratan distintas problemáticas de la transmisión de información. Están conectadas en función de acceso y en forma retroalimentada, donde la función que cumple la capa superior es utilizada como base de la posterior. En caso de no haber comprendido la información en la forma utilizada por una capa, se puede redirigir al receptor a la capa anterior.

El modelo se divide en 3 capas:



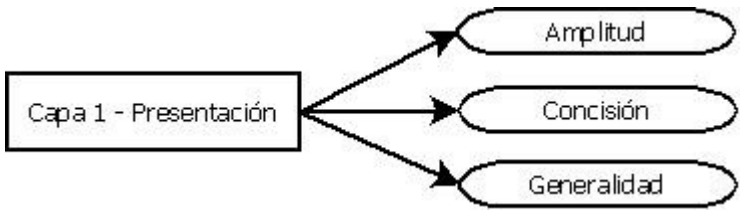
## **Capa 1:** Presentación

- **Sentido:**

El sentido de la capa 1 o de presentación es captar la atención del receptor. Cuando uno comienza a informarse sobre una cuestión por la cual desarrolla un cierto interés, si ésta está explicada en forma compleja, críptica y difícil de entender, muy probablemente ese interés se pierda. Aún si no existe un interés previo sobre el tema en cuestión, cuando uno comienza a informarse sobre algo y esto está explicado en forma amena y sencilla, muy probablemente desarrolle ese interés.

Cuando uno no dispone de tiempo suficiente para informarse, aún cuando haya desarrollado un interés en el tema se verá obligado a abandonar el proceso. Esto hace que muy probablemente no llegue a conocer siquiera qué aspectos están relacionados con el tema en cuestión. Estos son los problemas que pretende solucionar la "Capa de presentación".

- **Características:**
    - **Amplitud:**
        - Deben abarcarse la mayor cantidad de temas asociados a lo que se pretende comunicar.
    - **Concisión:**
        - Debe explicarse cada tema con la mayor brevedad y exactitud que sean posibles.
    - **Generalidad:**
        - Deben explicarse los temas asociados con la mayor generalidad posible.




- **Concepto:**
    - Finalmente, la capa 1 debe ser capaz de atraer la atención del receptor y mantenerla. Debe a la vez informarlo sobre todos los aspectos del tema a comunicar sin entrar en demasiado detalle para minimizar el tiempo invertido en recorrerla.
- **Preguntas asociadas:**
    - ¿De qué se trata? / ¿De que hablas?

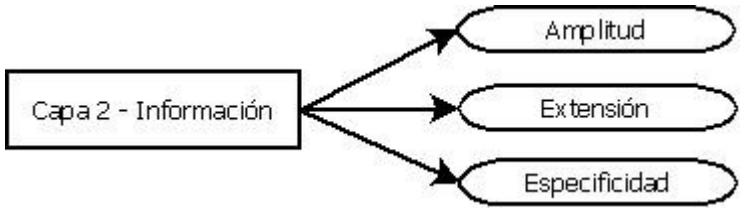
## **Capa 2:** Información

- **Sentido:**

El sentido de la capa 2 o de información es saciar el apetito de información generado por la capa 1, o proveer de ésta a quien ya conozca de qué se trata el tema en cuestión. Cuando uno pretende acumular información sobre algo, espera que ésta esté disponible con la mayor especificidad posible, abarcando cada punto en particular.

Cuando uno dispone de tiempo suficiente para informarse, aun habiendo desarrollado un interés en el tema en cuestión, si la información al respecto es escasa o inconsistente, muy probablemente perderá el interés, se quedará con un conocimiento incompleto y dedicará su tiempo a otra cosa. Estos son los problemas que pretende solucionar la "Capa de Información".

- **Características:**
    - **Amplitud:**
        - Deben abarcarse la mayor cantidad de temas asociados a lo que se pretende comunicar.
    - **Extensión:**
        - Deben explicarse cada tema en extensión, ofreciendo toda la información de la que se disponga.
    - **Especificidad:**
        - Deben explicar los temas asociados con la mayor especificidad posible.




- **Concepto:**
    - Finalmente, la capa 2 debe ser capaz de satisfacer la necesidad de información del receptor. Debe abarcar todos los temas asociados y proveer de información relevante en detalle sobre cada uno de ellos.

- **Preguntas asociadas:**
    - ¿Cómo es eso? / ¿Porqué es así?

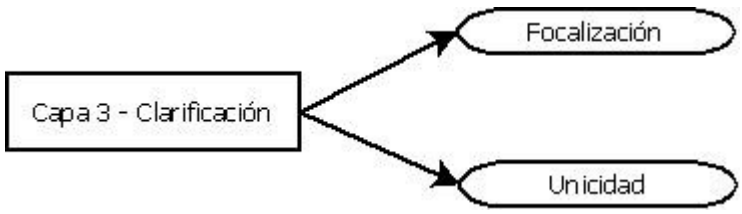
## **Capa 3:** Clarificación

- **Sentido:**

El sentido de la capa 3 o de clarificación es disolver las dudas con respecto a la información obtenida en la capa 2. Cuando uno terminó de informarse sobre algo, muy probablemente tenga ciertas dudas sobre la operación, o la analogía con otros fenómenos.

Si el flujo de información termina en forma abrupta, sin dar la posibilidad de interactuar con el emisor para evacuar las dudas que no son solucionadas por el simple contenido de la información, muy probablemente queden "huecos" de comprensión de aquello que se quería comunicar y éstos serán llenados con información que podría o no corresponderse con la información que se intenta transferir, pudiendo cambiar completamente el significado del mensaje. Estos son los problemas que pretende solucionar la "Capa de Información".

- **Características:**
    - **Focalización:**
        - Deben abarcarse en forma discreta, sólo los aspectos aparentemente ambiguos de cada cuestión en particular y resolverse las dudas que se presenten al respecto.
    - **Unicidad:**
        - Debe resolverse cada cuestión en particular en forma unívoca, sin dejar lugar a ambigüedades, si es necesario mediante ejemplos, contraejemplos y/o comparaciones.



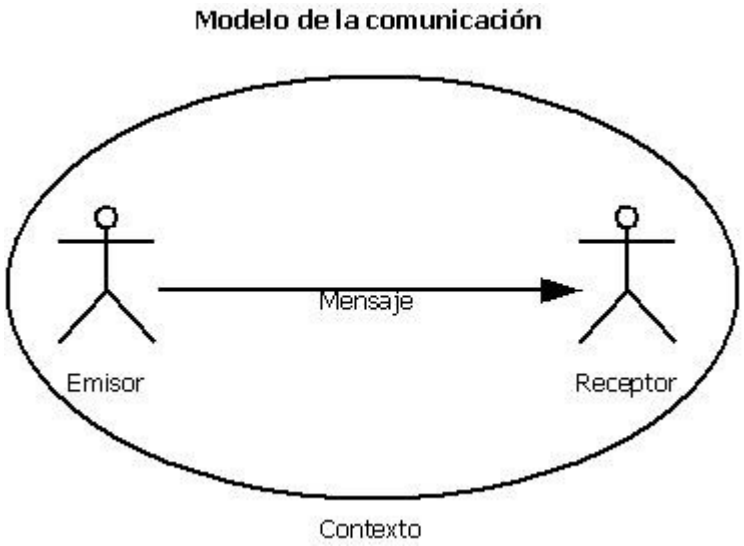

- **Concepto:**
    - Finalmente, la capa 3 debe ser capaz de eliminar las dudas con respecto a la información presentada. Debe tomar cada duda en particular y contrastarla con la información presentada mediante ejemplos, contraejemplos y comparaciones para no perpetuar una noción errónea en el receptor.
- **Preguntas asociadas:**
    - ¿No se parece a? / ¿En qué es distinto a? / ¿Es así?

## 2) ¿Qué deben compartir todas las capas?

- **Simplicidad y Claridad:**
    - La simplicidad y claridad deben ser una constante en todo momento del proceso de comunicación de información, independientemente de la capa en que se encuentre el receptor. Esto minimiza la ambigüedad y la carga de la capa 3.
    - Dado que nuestro lenguaje es, en la mayoría de los casos, sensible al contexto según la jerarquía de Chomsky, debe definirse cada término de manera que cualquier receptor pueda comprenderlo a pesar de no conocerlo con anterioridad. La comunicación de la información no debe fallar debido al desconocimiento de un término. La forma de evadir este problema es **definir** cada uno de ellos, donde pueda presentarse ambigüedad.

- **Orientación al Concepto:**
    - Este modelo es **"Orientado al Concepto"**. Hace no más de 15 años al día de hoy, cuando uno necesitaba un dato, digamos la carga eléctrica de un electrón, uno bien podría precisar desplazarse hasta una biblioteca, ubicar un libro, donde en caso de encontrarlo según su disponibilidad, debería buscar dentro del libro el dato, y en caso de encontrarlo, finalmente habría obtenido lo que buscaba. Esto proceso puede tomar no menos de 2 horas.
    - Finalmente, el dato en esas épocas, era **valioso**. Una persona que recordara datos era considerada **sabia** y **valiosa**. Hoy en día podemos encontrar esa información con tan solo tipearla en Google en, generalmente menos de 1 minuto. Es entonces que el **Dato** ha perdido relevancia. La unidad fundamental del conocimiento en estos tiempos, es el **Concepto**, y es eso lo que debemos transmitir.

## 3)_ Modelo de la comunicación:




En este modelo básico de la comunicación, el **Emisor** comunica un **Mensaje** a un **Receptor** dentro de un cierto **Contexto**.

El problema radica en la abundante ambigüedad de términos en el lenguaje que se utiliza para el mensaje. Así como “canilla” puede significar tanto un grifo del que sale agua como una parte de la pierna, existen ambigüedades en muchos de los términos, y debe definirse el **significado** (el concepto a transmitir) en el **significante** (la palabra o término que se utiliza para expresar el concepto), en función del **contexto**.

Es entonces que en toda comunicación, el **único** que conoce el significado de lo que quiere transmitir, es el **Emisor**. Uno puede comunicar perfectamente un mensaje, utilizando todos los términos adecuados y definidos, y aún así el **Receptor** puede no comprenderlo o malinterpretarlo. Es entonces que derivar al **Receptor** la responsabilidad de comprender el **mensaje** no tiene sentido.

“La responsabilidad de comunicar un mensaje recae exclusivamente en el Emisor”

Es por esto que definir los significantes para eliminar la ambigüedad en un mensaje es fundamental a la hora de comunicar información. Luego, debemos tomarnos la responsabilidad de asegurarnos que el mensaje haya sido correctamente comprendido, incitando al receptor a efectuar las preguntas necesarias para la clarificación del mensaje, intentando a la vez, adelantarnos a ellas.